

TILSYNSRAPPORT MORSØ KOMMUNE

Morsø Hjemmepleje

November 2020




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

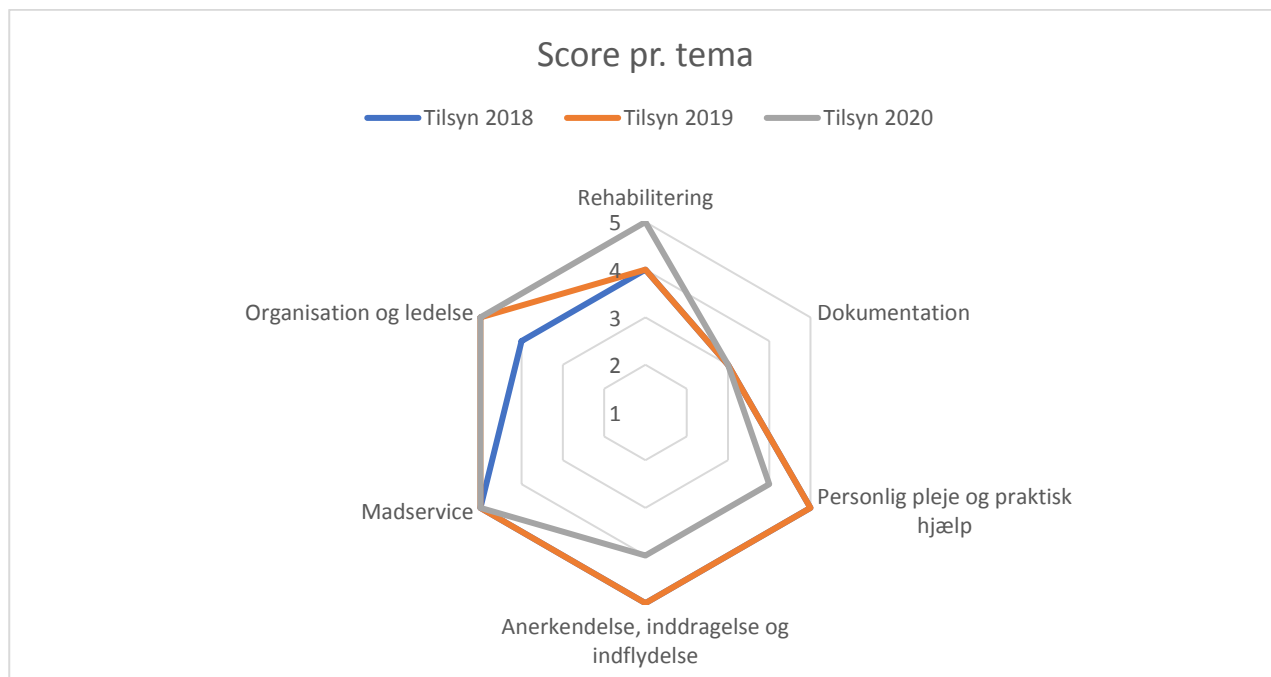
På vegne af Morsø Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Morsø Hjemmepleje. Det er vores vurdering, at Morsø Hjemmepleje samlet set er et velfungerende tilbud, som på i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Morsø Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Hjemmeplejen er karakteriseret af et kompetent og engageret ledelsesteam og dygtige medarbejdere, som arbejder fokuseret med at yde en god service til borgerne.

Vurderingen er foretaget på baggrund af interviews, observationer og dokumentationsgennemgang, som foretaget i forbindelse med tilsynet.

1.2 Score

Af nedenstående figur fremgår det hvilken score plejecentret har opnået for hvert af de undersøgte temaer. Der gives en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste og indikerer at plejecentret lever op til de indikatorer, som er tilknyttet det pågældende tema. Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



1.3 Fokusområder og udviklingspunkter

På baggrund af det samlede tilsyn anbefales følgende fokusområder og udviklingspunkter:

Definition	Anbefalinger
Fokusområder Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at tiden til dokumentation øges, særligt for social- og sundhedshjælpere, som i dag har meget begrænset tid. Evidentia anbefaler, at der fortsat arbejdes fokuseret med dokumentationen, så der opnås en mere ensartet brug og kvalitet. Herunder anbefales det, at der oprettes handleanvisninger for alle indsatsmål, samt at indsatsmål, som ikke længere er relevante, afsluttes.
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at det overvejes, hvordan kommunikationen mellem disponenter og medarbejderne øges, så der er en løbende drøftelse af indhold i opgaverne, effektivitet og kontinuitet mellem parterne.

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
Tilsynet vurderer, at der er arbejdet relevant med at følge op på anbefalingerne fra sidste tilsyn vedrørende dokumentation.

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Rehabilitering	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad arbejdes rehabiliterende.</p> <p>Alle borgere starter op i rehabiliteringsteamet, hvor man har fokus på at udrede behovet for støtte og genoptræne så mange kompetencer som muligt. Herefter overgår borgeren til en af de andre grupper. Ifølge ledelse skal der fremadrettet følges mere systematisk op på de borgere, som overgår fra rehabiliteringsteamet. Det skal gøres ved, at medarbejder fra rehabiliteringsteamet følger på borgerne ved teammøder i det team, som borgeren er kommet over i.</p> <p>I rehabiliteringsteamet er der som noget nyt stillet krav om, at man efter anden, femte og tiende uge evaluerer, om borgerens udvikling er som forventet.</p> <p>Medarbejderne redegør relevant for, hvordan de arbejder rehabiliterende. Der er fokus på at motivere borgeren gennem en individuel tilgang. Borgernes ressourcer er godt beskrevet i døgnrhythmeplanen og der er løbende mulighed for at få sparring fra rehabiliteringsteamet. Når man oplever tidspres, kan det dog være svært at fastholde den rehabiliterende tilgang, selv om medarbejderne gerne vil.</p> <p>Der kan observeres flere eksempler på, hvordan der arbejdes rehabiliterende med fokus på at understøtte borgernes egne ressourcer. Det gælder både ved personlig pleje og i ADL opgaver.</p>	

<p>I dokumentationen ses gode beskrivelser af, hvordan borgerne kan understøttes i egen pleje.</p> <p>Flere af de borgere, som tilsynet taler med, giver udtryk for, at de selv gør, hvad de kan og gerne vil holdes sig i gang.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 3
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes løbende og målrettet med at sikre en god kvalitet i dokumentationen. Særligt fremstår de gennemgåede døgnrytmeplaner opdaterede, fyldestgørende og retningsvisende. Der ses ligeledes eksempler på at gode handleanvisninger, som er knyttet til indsatsmål og tilstande.</p> <p>Dog ses en meget forskelligartet praksis. Det gælder brugen af sammenfatningsrubrikken og generelle oplysninger, som ses anvendt til vidt forskellige oplysninger. I mange tilfælde er der ikke udarbejdet handleanvisninger eller rubrikken bruges til at formidle oplysninger, som ikke er relevante for det pågældende indsatsmål.</p> <p>Der ses fine eksempler på evaluering af indsatsmål.</p> <p>I flere tilfælde er indsatsmålene ikke længere relevante og tilsynet vurderer derfor, at det vil øge overblikket over borgerens aktuelle tilstand, hvis de fjernes.</p> <p>Ledelsen redegør for, at der er løbende fokus på dokumentationen, fx ved at visitationen og rehabiliteringsteamet har fælles undervisning i FSIII.</p> <p>Medarbejder oplever, at det er svært at nå at dokumentere i dagligdagen, hvor man som hjælper har 10 minutter, mens en assistent har 30 minutter pr. vagt, som er afsat til dokumentationsarbejdet. Tilsynet vurderer, at dette er meget kort tid, uanset at der kun skal dokumenteres afvigelser.</p>	
Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne modtager den hjælp, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Morsø Kommunes kvalitetsstandarder.</p> <p>Medarbejder kan på relevant vis redegøre for, hvordan de sikrer, at borgerne modtager den nødvendige pleje og omsorg. Ved hvert besøg er medarbejderne opmærksomme på at observere borgeren og vurdere, om der er ændringer. Der gives eksempler på relevante handlinger. Der er løbende mulighed for at få sparring, fx på teammøder, sygepleje/assistent møder mv.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at det er en udfordring at sikre kontinuitet. En medarbejder, som er social- og sundhedshjælper, oplever dog, at hun i vid udstrækning kører samme rute i sine vagter, selv om der som regel er et par nye imellem. Det kan være svært at nå at sætte sig ordentligt ind i nye borgeres behov på forhånd. Medarbejdere og ledelse forventer, at det vil blive væsentligt nemmere med elektronisk adgang til døgnrytmeplanen, som sandsynligvis vil blive tilgængelig med implementering af Nexus.</p> <p>Ledelsen følger tæt op med disponenterne med fokus på kørelister og kontinuitet. Det tilstræbes, at der etableres miniteams omkring borgere med komplekse problemstillinger for at øge kontinuiteten. I forbindelse med corona-pandemien har man generelt arbejdet på, at der kommer så få medarbejdere i hjemmet som muligt. Omvendt har corona forårsaget et højere sygefravær på grund af testforløb, hvilket betyder, at det er svært at holde kontinuiteten.</p> <p>Medarbejderne påpeger, at diponenterne bør have større fokus på indholdet af opgaver, når de planlægger. Der gives som eksempel, at insulingivning eller øjendryp nogle gange planlægges med for kort mellemrum.</p>	

<p>Ledelse og medarbejdere redegør relevant for forebyggende indsatser, herunder et aktuelt fokus på forebyggelse af urinvejsinfektioner.</p> <p>Alle de borgere, som tilsynet har talt med, giver udtryk for, at de er meget tilfredse med hjælpen og oplever, den lever op til de behov, de har. Samtidigt giver et flertal af borgerne udtryk for, at der kommer for mange forskellige medarbejdere. Men at de er søde og i store træk ved, hvad de skal lave. En borger har fx et stort ønske om, at antallet af medarbejdere, som kommer hos hende, kunne reduceres til 6-7 forskellige. Det ville ifølge borgeren give større tryghed, samtidigt med at kvaliteten sandsynligvis også vil blive bedre.</p> <p>En anden borger fortæller, at efter at hans faste hjælper er gået på efterløn, har han flere gange ikke fået købt rengøringsmidler, fordi de mange forskellige medarbejdere ikke har vidst, at de skulle give ham besked om, at det manglede.</p> <p>Hos en borger er det tilsynets vurdering, at der er behov for hjælp til at gennemgå indhold af breve, herunder myndighedsafgørelser, indkaldelser til undersøgelser mv., da borger har svært ved selv at overskue dette.</p> <p>Borgerne oplever sig trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger.</p>	
Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</p> <p>Medarbejderne lægger vægt på at møde borgerne med glæde, respekt og anerkendelse. Borgerne skal være trygge og opleve, at medarbejderne har tid. Der gives eksempler på, hvordan medarbejderne tager hensyn til den enkelte borger og dennes pårørende.</p> <p>I alle de situationer, hvor tilsynet observerede et samspil mellem borger og medarbejdere, var omgangstonen behagelig og anerkendende. Borgerne giver udtryk for, at de er meget tilfredse med omgangstonen og at de oplever sig godt behandlet.</p> <p>I et tilfælde, som tilsynet observerede, var medarbejderen væsentligt forsinket, hvilket borgeren var utilfreds med. Medarbejderen formåede at få en god dialog med borgeren og skabe en positiv situation.</p> <p>Der observeres og gives eksempler på, at pleje og praktisk bistand udføres med udgangspunkt i borgernes ønsker og vaner.</p> <p>To borgere giver udtryk for utilfredshed med enkelte medarbejdere. Den ene borger oplever, at nogle medarbejder slet ikke ænses, at hun er til stede. En anden føler sig umyndiggjort, fordi hun ikke kan få svar på sine spørgsmål angående medicinopbevaring.</p>	
Tema 5. Madservice	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet. Medarbejder redegør for, hvordan de søger at motivere borgerne til at spise. De sørger for at servere mad, som borgerne godt kan lide og at anrette maden, så den ser indbydende ud. Flere af borgerne får hjælp til bestilling af madvarer og her arbejder medarbejderne på at motivere borgerne til at få varieret og sund kost.</p> <p>Medarbejderne fremhæver det gode samarbejde med Centralkøkkenet og diætisten, som altid er tilgængelig for sparring.</p> <p>Borgerne giver udtryk for, at de er meget tilfredse med den hjælp der ydes omkring måltiderne.</p> <p>Det kan observeres, at der er relevant fokus på at sikre, at borgerne får tilstrækkelig ernæring. Dette fremgår ligeledes af dokumentationen.</p>	

Tema 6. Organisation og ledelse	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at der er en ansvarlig og fagligt kompetent ledelse, som understøtter den daglige drift og den løbende faglige og tværfaglige udvikling.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at der er taget godt hånd om corona-situationen. Ifølge ledelsen har der hele tiden været tilstrækkelige værnemidler til rådighed og medarbejderne er flere gange blevet undervist i korrekt brug. Ifølge medarbejderne har det, efter lidt indledende uvished, været velfungerende. Tilsynet kan ved observationer konstatere, at der anvendes værnemidler i alle relevante situationer og at der generelt er stort fokus på afstand og håndhygiejne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har relevante kompetencer i forhold til målgruppen. De fleste medarbejdere er undervist i den neuropædagogiske tilgang og der foretages løbende gennemgang af udarbejdede neuropædagogiske planer på teammøderne. Det er med til at give alle medarbejdere indsigt i metoderne og samtidigt give inspiration til, hvordan de selv kan arbejde med eller afprøve metoderne hos andre borgere. Medarbejderne finder den neuropædagogiske tilgang meget anvendelig og bidrager til, at man får blik for det hele menneske.</p> <p>Ifølge ledelsen er flere faglige initiativer blevet udskudt på grund af corona. Det gælder fx igangsættelse af et demensteam, undervisning i psykiatri til akutteamet mv.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for at der generelt er et godt arbejdsmiljø. Medarbejderne oplever generelt, at der er et stort tidsmæssigt pres, som kan være svært at håndtere. I forbindelse med svære borgerforløb kan der være behov for yderligere opfølgning fra ledelsens side.</p> <p>Ledelsen er aktuelt i gang med at gennemføre MUS med alle medarbejdere.</p>	

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 9. og 10. november 2020
Deltagere i interviews
<p>Leder John Michael Jensen</p> <p>Souschef og faglig leder</p> <p>Fire medarbejdere deltog i interview, heraf AMR. Under besøg hos borgerne talte tilsynet med yderligere fem medarbejdere.</p> <p>15 borgere</p>
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
<p>Katrine Fenger, sygeplejerske</p> <p>Maud Rosendahl, cand.scient.soc (mobil 24 29 50 52, email mcr@evidentia.dk)</p>